

Piano di formazione

relativo all'ordinanza della SEFRI del 5 luglio 2021 sulla formazione professionale di base

Gestrice dell'informazione e della documentazione/ Gestore dell'informazione e della documentazione con attestato federale di capacità (AFC)

del 5 luglio 2021

N. professione 70508

Indice

1	Introduzione	3
2	Fondamenti pedagogico-professionali	3
2.1°	Introduzione sull'orientamento alle competenze operative	3
2.2°	Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa	5
2.3°	Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)	5
2.4°	Collaborazione tra i luoghi di formazione	6
3	Profilo di qualificazione	7
3.1°	Profilo professionale	7
3.2°	Tabella delle competenze operative	9
3.3°	Livello richiesto per la professione	9
4	Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione	10
	Campo di competenze operative a: Selezione, presa a carico e controllo di supporti d'informazione, dati e documenti	10
	Campo di competenze operative c: Conservazione, archiviazione ed eliminazione o scarto di supporti d'informazione, dati e documenti	16
	Campo di competenze operative d: Trasmissione di informazioni e competenze	18
	Campo di competenze operative e: Ricerca di informazioni	23
	Elaborazione	28
	Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità	29
	Allegato 2: Elenco delle professioni affini	30
	Allegato 3: Cooperazione tra i luoghi di formazione - ripartizione delle competenze operative tra gli anni di formazione	31
	Allegato 4: Glossario specifico per la professione	35

Elenco delle abbreviazioni

ABD	Archivio biblioteca documentazione
AFC	Attestato federale di capacità
CFP	Certificato federale di formazione pratica
CI	Corsi interaziendali
CSFO	Centro svizzero di servizio Formazione professionale Orientamento professionale, universitario e di carriera
CSFP	Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale
I+D	Informazione e documentazione
LFPPr	Legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
ofor	Ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
OFPr	Ordinanza sulla formazione professionale, 2004
oml	Organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione

1 Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità¹ nella formazione professionale di base il piano di formazione per gestrice dell'informazione e della documentazione / gestore dell'informazione e della documentazione con attestato federale di capacità (AFC) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

Per motivi di leggibilità, la forma maschile è impiegata per designare entrambi i sessi.

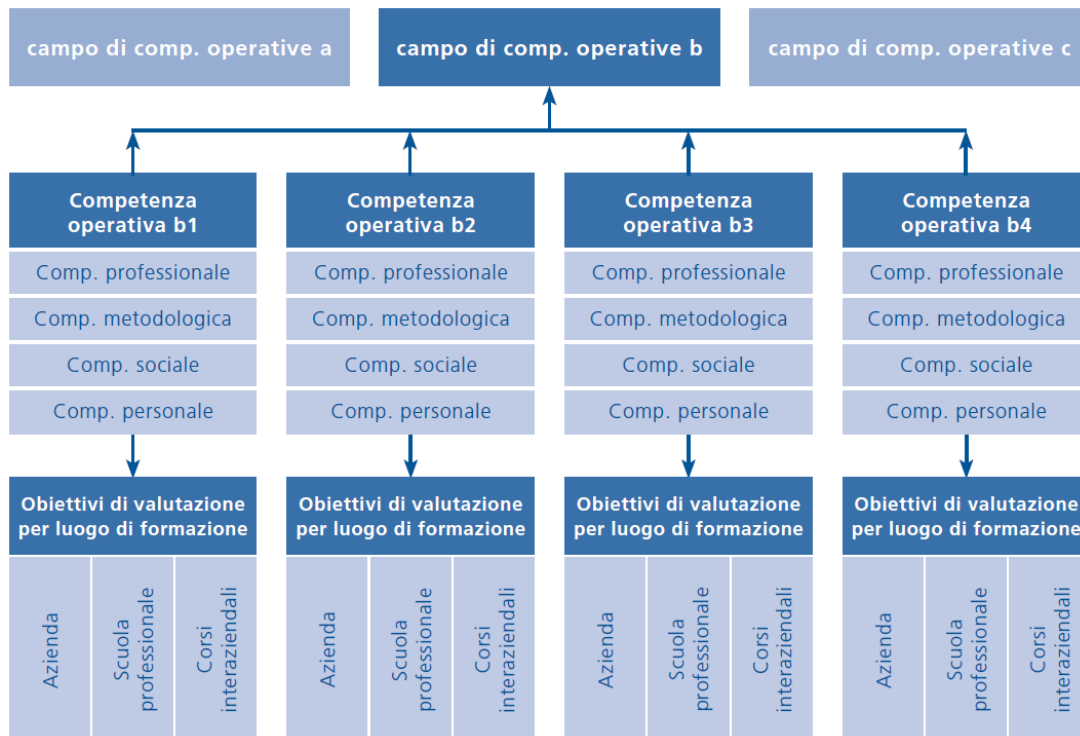
2 Fondamenti pedagogico-professionali

2.1° Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base dei gestori dell'informazione e della documentazione. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione:



La professione di gestore dell'informazione e della documentazione comprende cinque **campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

¹ Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 9 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) di gestrice dell'informazione e della documentazione (AFC) e gestore dell'informazione e della documentazione (AFC).

Esempio: Campo di competenze operative a: «Selezione, presa a carico e controllo di supporti d'informazione, dati e documenti»

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative b: «Gestione di dati e metadati» sono dunque raggruppate tre competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni operative tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi.

Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in **obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione**. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

2.2° Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché i gestori dell'informazione e della documentazione riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

Competenza operativa



2.3° Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C1	Sapere	I gestori dell'informazione e della documentazione ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. p. es.: Essi designano i nomi delle associazioni I+D nazionali e internazionali. (C1)
C2	Comprendere	I gestori dell'informazione e della documentazione spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. p. es.: Essi descrivono le possibilità di impiego dei diversi formati e la loro compatibilità. (C2)
C3	Applicare	I gestori dell'informazione e della documentazione applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. p. es.: Per la selezione, si avvalgono di diversi distributori come gestori di banche dati esterni, etichette discografiche e altri fornitori di informazioni. (C3)
C4	Analizzare	I gestori dell'informazione e della documentazione analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. p. es.: Dopo aggiornamenti o modifiche al sistema, testano la funzionalità, le funzioni di ricerca e la qualità dei dati per individuare eventuali problemi di funzionamento. (C4)

C5	Sintetizzare	I gestori dell'informazione e della documentazione combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. p. es.: Essi forniscono informazioni di base agli utenti in materia di ricerca, fruizione, prestito e restituzione di supporti d'informazione, dati e documenti e comunicano in maniera adeguata alle esigenze specifiche delle diverse categorie di utenti. (C5)
C6	Valutare	I gestori dell'informazione e della documentazione valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. p. es.: Essi valutano la qualità, la pertinenza, l'affidabilità, l'autorevolezza e l'utilizzabilità delle fonti (analogiche e digitali), degli autori e delle informazioni. (C6)

2.4° Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutate a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e della educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).

3 Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che una gestrice dell'informazione e della documentazione AFC o un gestore dell'informazione e della documentazione AFC deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNQ-FP) durante l'elaborazione del supplemento al certificato.

3.1° Profilo professionale

La materia prima dei gestori dell'informazione e della documentazione è l'informazione². I gestori dell'informazione e della documentazione trattano informazioni in diverse forme e quantità e le mettono a disposizione del pubblico attraverso diversi canali. Inoltre aiutano l'istituzione di appartenenza a rendere accessibili a un vasto pubblico le informazioni di qualità accertata, a svolgere i propri compiti, a organizzare le informazioni mediante sistemi di classificazione e contribuiscono a rendere la propria istituzione uno spazio culturale.

Campo d'attività

I gestori dell'informazione e della documentazione lavorano negli archivi, nelle biblioteche scientifiche o pubbliche e nei centri di documentazione e informazione aziendali. L'obiettivo di tutte queste istituzioni è di acquisire informazioni su svariati temi e da diversi supporti per poi elaborarle in modo tale che gli utenti possano trovarle e utilizzarle.

Negli archivi svolgono principalmente compiti legati alla conservazione di documenti e altri supporti d'informazione.

Nei centri di documentazione la loro mansione principale è svolgere ricerche ed elaborare dossier relativi a determinati temi.

In ambito bibliotecario, l'attività quotidiana nelle biblioteche di lettura pubblica si distingue in parte da quella nelle biblioteche scientifiche. In entrambi i casi, il contatto con gli utenti assume un ruolo importante. Mentre le biblioteche di lettura pubblica si rivolgono soprattutto a un'utenza generica, quelle scientifiche sono frequentate principalmente da ricercatori, studenti e membri del corpo accademico. Nelle biblioteche scientifiche la catalogazione di supporti d'informazione e la realizzazione di prodotti online rivestono notevole importanza.

La formazione in azienda privilegia di conseguenza le operazioni più comuni nell'azienda stessa. Le attività svolte raramente o del tutto assenti nella propria azienda vengono esercitate durante periodi di stage supplementari.

Principali competenze operative

Negli archivi, i gestori dell'informazione e della documentazione raccolgono documenti come ad esempio i verbali di sedute municipali, gli scambi epistolari di uno scrittore o i rapporti annuali della società di calcio locale. Nelle biblioteche provvedono all'acquisto di supporti d'informazione di varia natura come libri, riviste, CD, videogiochi nonché di licenze di ebook.

I gestori dell'informazione e della documentazione controllano i documenti e i supporti d'informazione ricevuti, li registrano in un catalogo elettronico o in una banca dati in base a un sistema di classificazione e importano file elettronici affinché gli utenti siano in grado di trovare le informazioni e i supporti d'informazione che cercano. Quando lavorano al computer e trattano supporti d'informazione, dati e documenti, essi operano con perseveranza, scrupolosità e precisione per garantire sempre una qualità elevata.

Inoltre provvedono a mettere a disposizione ricerche, informazioni o collezioni della propria istituzione o di terzi sul sito Internet dell'istituzione, su piattaforme online, su banche dati interne o sui social network, tenendo sempre conto delle basi legali in materia (p. es. diritti della personalità, diritti d'autore).

Essi appongono segnature a supporti d'informazione, dati e documenti in modo tale che questi ultimi possano essere trovati nei cataloghi o sugli scaffali. Negli archivi si occupano di equipaggiare i documenti secondo direttive molto severe, affinché rimangano consultabili anche a lungo termine.

² Per informazione si intende un sapere tematico su un qualsiasi supporto.

I gestori dell'informazione e della documentazione AFC sono regolarmente in contatto con utenti e fornitori, aiutano gli utenti a trovare supporti d'informazione, dati e documenti e mostrano loro come ricercare informazioni su un determinato argomento all'interno di cataloghi elettronici e banche dati.

Essi contribuiscono a organizzare eventi, visite guidate e corsi di formazione nella propria istituzione, dando prova di creatività e capacità di presentazione e comunicazione.

Esercizio della professione

I gestori dell'informazione e della documentazione lavorano al computer e si interessano a tutti i tipi di comunicazione. Essi lavorano in maniera molto precisa, sistematica e autonoma e, nei contatti con gli utenti, adottano un approccio orientato al servizio. Mostrare agli utenti come utilizzare dispositivi quali i lettori e-book e come effettuare ricerche all'interno di diversi cataloghi online e banche dati, condurre visite guidate e colloqui con gli utenti e pianificare esposizioni di vari supporti d'informazione fa parte della loro attività quotidiana. Grazie a uno spiccato intuito e alla capacità di pensare in maniera sistematica e strutturata, sono in grado di trovare informazioni e capire le esigenze specifiche degli utenti dialogando con loro. Oltre a dimostrare grande interesse per l'attualità, all'interno del proprio gruppo di lavoro sviluppano idee creative per arricchire le collezioni della propria istituzione e organizzare corsi o manifestazioni.

Siccome il loro ambito di attività è in continua evoluzione, agiscono in maniera flessibile e dimostrano la curiosità e la disponibilità al cambiamento necessarie per una crescita professionale costante.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura

Offrendo servizi gratuiti e a bassa soglia e informazioni da fonti verificate, i gestori dell'informazione e della documentazione contribuiscono all'accesso alle informazioni, allo sviluppo delle opinioni e all'apprendimento permanente di ampie fasce della popolazione. Con il loro lavoro, essi creano uno spazio culturale per la popolazione, all'interno del quale le persone possono approfondire le proprie conoscenze su argomenti più svariati mediante l'autoapprendimento, corsi, visite guidate e altre manifestazioni. Inoltre garantiscono la conservazione e l'accessibilità a lungo termine delle informazioni. Tramite il loro operato sostengono l'intero settore formativo e culturale. In ambito archivistico garantiscono che il pubblico abbia la possibilità di verificare l'operato degli organi pubblici e degli attori non statali.

Cultura generale

L'insegnamento della cultura generale permette di acquisire competenze fondamentali per orientarsi nella vita e nella società e per superare le sfide nella sfera privata e in quella professionale.

3.2° Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative		
a	Selezione, presa a carico e controllo di supporti d'informazione, dati e documenti	a1: Preparare, valutare, selezionare supporti d'informazione, dati e documenti e controllare la qualità dei rispettivi contenuti	a2: Prendere a carico supporti d'informazione, dati e documenti in archivio, in biblioteca o in un centro di documentazione	a3: Controllare la qualità fisica e digitale di supporti d'informazione, dati e documenti
b	Gestione di dati e metadati	b1: Catalogare supporti d'informazione, dati e documenti	b2: Gestire banche dati, interfacce e repository conformemente alle direttive aziendali	b3: Pubblicare dati online conformemente alle direttive aziendali
c	Conservazione, archiviazione ed eliminazione o scarto di supporti d'informazione, dati e documenti	c1: Conservare supporti d'informazione, dati e documenti dell'istituzione	c2: Controllare l'attualità, la leggibilità e la funzionalità nonché la completezza e l'integrità dei supporti d'informazione, dei dati e dei documenti dell'istituzione	c3: Scartare o eliminare supporti d'informazione, dati e documenti dell'istituzione non reputati degni di essere archiviati
d	Trasmissione di informazioni e competenze	d1: Consigliare e istruire gli utenti su come consultare le collezioni dell'istituzione e di organizzazioni partner esterne	d2: Istruire gli utenti su come utilizzare i software, l'infrastruttura e altri servizi dell'istituzione	d3: Coadiuvare le attività di pubbliche relazioni dell'azienda
e	Ricerca di informazioni	e1: Chiarire le esigenze degli utenti sulla base della richiesta di ricerca	e2: Ricercare le informazioni in base all'incarico ricevuto	e3: Trasmettere i risultati in base all'incarico di ricerca

3.3° Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

4 Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

Campo di competenze operative a: Selezione, presa a carico e controllo di supporti d'informazione, dati e documenti		
Competenza operativa a1: Preparare, valutare, selezionare supporti d'informazione, dati e documenti e controllare la qualità dei rispettivi contenuti		
I gestori dell'informazione e della documentazione selezionano supporti d'informazione, dati e documenti attuali relativi agli ambiti tematici trattati dalla propria azienda e ne controllano l'affidabilità e la pertinenza. Essi aggiornano la collezione su canali analogici e digitali e verificano la disponibilità dei supporti d'informazione, dati e documenti nel sistema di catalogazione interno. Inoltre gestiscono dati e documenti conformemente ai principi di gestione documentale (records management).		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a1.az1 Essi si informano sugli eventi di attualità che rientrano negli ambiti tematici trattati dall'azienda. (C3)	a1.sp1a Essi spiegano l'influenza della nozione di «informazione» sulla società. (C2) a1.sp1b Essi spiegano il tema dell'acquisizione di informazioni nel corso della storia. (C2) a1.sp1c Essi spiegano come si forma l'opinione pubblica e come i media influenzano quest'ultima. (C2) a1.sp1d Essi spiegano la differenza tra conoscenze scientifiche e conoscenze legate alla vita quotidiana. (C2) a1.sp1e Essi illustrano i modelli aziendali e i valori veicolati dai fornitori di dati e dai produttori di informazioni più diffusi e i rispettivi ambiti tematici. (C2)	
a1.az2 Essi applicano le strategie di garanzia della qualità nel loro ambito di attività. (C3)	a1.sp2 Essi spiegano come le informazioni vengono create e diffuse e sanno quali effetti producono sulla loro professione e sulla loro vita quotidiana. Essi verificano i supporti d'informazione, i dati e i documenti basandosi sulle strategie di garanzia della qualità esistenti. (C3)	

<p>a1.az3 Per la selezione, si avvalgono di diversi distributori come gestori di banche dati esterni, etichette discografiche e altri fornitori di informazioni. (C3)</p>	<p>a1.sp3a Essi descrivono i vari tipi di supporti d'informazione analogici e digitali. (C2)</p> <p>a1.sp3b Essi caratterizzano supporti e fornitori di informazioni attuali. (C2)</p>	<p>a1.ci3 Essi illustrano le tendenze attuali nell'ambito dei nuovi media e la loro acquisizione per i centri ABD. (C2)</p>
<p>a1.az4 Essi selezionano diversi supporti d'informazione e dati in base al profilo della collezione, alle proposte di acquisto o alle banche dati in uso nell'azienda. (C3)</p>	<p>a1.sp4 Essi applicano criteri di selezione per la scelta di fonti e informazioni affidabili. (C3)</p>	
<p>a1.az5 Essi verificano se i supporti d'informazione e i dati selezionati figurano già nel sistema di catalogazione interno. (C3)</p>		<p>a1.ci5 Essi preparano la valutazione dell'offerta sotto il profilo organizzativo. (C3)</p>
<p>a1.az6 Essi trattano supporti d'informazione, dati e documenti secondo i principi di gestione documentale (records management) applicati dalla loro istituzione. (C4)</p>	<p>a1.sp6 Essi spiegano i principi della gestione documentale. (C2)</p>	<p>a1.ci6 Essi applicano i principi della gestione documentale. (C3)</p>
<p>a1.az7 Essi controllano se i supporti d'informazione, i dati e i documenti corrispondono al profilo della collezione. (C4)</p>		
<p>a1.az8 Essi controllano l'attualità dei contenuti online e fisici dell'azienda e, all'occorrenza, li aggiornano. (C4)</p>	<p>a1.sp8a Essi elaborano un monitoraggio tematico per siti Internet, temi di attualità e banche dati. (C4)</p> <p>a1.sp8b Essi applicano criteri appropriati per la verifica dell'attualità di dati fisici e digitali. (C3)</p>	
<p>a1.az9 Essi controllano la compatibilità di file elettronici e scelgono i formati appropriati secondo le raccomandazioni attualmente vigenti. (C3)</p>	<p>a1.sp9 Essi descrivono le possibilità di impiego dei diversi formati e la loro compatibilità. (C2)</p>	<p>a1.ci9 Essi spiegano ai donatori, uffici o privati, come avviene la procedura di consegna di dati o documenti d'archivio secondo le disposizioni legali. (C3)</p>
<p>a1.az10 Essi valutano se e come accettare donazioni. (C3)</p>	<p>a1.sp10 Essi spiegano il significato degli accordi di scambio, di donazione o di deposito. (C2)</p>	

Competenza operativa a2: Prendere a carico supporti d'informazione, dati e documenti in archivio, in biblioteca o in un centro di documentazione		
<p>I gestori dell'informazione e della documentazione ordinano e prendono a carico supporti d'informazione, dati e documenti selezionati e attribuiscono le ordinazioni ai relativi centri di costo dell'azienda. Inoltre eseguono conversioni di formato in vista dell'importazione nella banca dati e importano i file selezionati.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a2.az1 Essi ordinano dati e supporti d'informazione cartacei e digitali tenendo conto del budget a disposizione e attribuiscono le singole ordinazioni al corretto centro di costo dell'azienda. (C3)		
a2.az2 Nel quadro dell'ordinazione e della presa a carico, essi prendono in considerazione diversi produttori di dati, le loro condizioni di consegna, i termini di consegna e le relative disposizioni legali. (C3)	a2.sp2 Essi descrivono la procedura di ordinazione e consegna di dati e supporti d'informazione cartacei e digitali. (C2)	
a2.az3 Essi importano dati nella propria banca dati. (C3)	a2.sp3 Essi eseguono conversioni di formato ai fini dell'importazione di dati. (C3)	
a2.az4 Essi prendono a carico supporti d'informazione, dati e documenti conformemente alle disposizioni legali. (C3)	a2.sp4 Essi spiegano le prescrizioni legali relative alla presa a carico di supporti d'informazione, dati e documenti. (C2)	

Competenza operativa a3: Controllare la qualità fisica e digitale di supporti d'informazione, dati e documenti		
<p>I gestori dell'informazione e della documentazione esaminano ed evadono fatture e bollettini di consegna. Essi controllano se supporti d'informazione, dati e documenti presentano lacune e sono completi. In caso di supporti d'informazione e dati danneggiati o lacunosi, sporgono reclamo. Inoltre registrano le entrate di supporti d'informazione, dati e documenti nel sistema, all'occorrenza stilano un rapporto di versamento e gestiscono licenze e abbonamenti.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a3.az1 Essi controllano se le fatture, le forniture, i bollettini di consegna o i pacchetti di dati presentano lacune e sono completi. (C3)	a3.sp1 Essi illustrano i metodi di controllo e i programmi software per i pacchetti di dati. (C2)	

a3.az2 Essi si occupano degli errori correggendo i dati o segnalandoli a chi di dovere. (C3)		
a3.az3 In caso di forniture danneggiate o lacunose, essi sporgono reclamo in forma orale o scritta nella primalingua regionale e in un'altra lingua nazionale (livello A2) o in inglese (livello B1). (K3) (C3)	a3.sp3a Essi illustrano la procedura di reclamo per supporti d'informazione, dati e documenti lacunosi. (C2) a3.sp3b In caso di forniture danneggiate o lacunose, essi sporgono reclamo in forma orale o scritta. (C3)	
a3.az4 Essi stilano un rapporto di versamento completo. (C3)		
a3.az5 Essi evadono fatture in entrata e in uscita e controllano le uscite e le attribuzioni ai centri di costo. (C3)		
a3.az6 Essi gestiscono licenze e abbonamenti. (C3)	a3.sp6 Essi descrivono le procedure di gestione di licenze e abbonamenti. (C2)	

Campo di competenze operative b: Gestione di dati e metadati		
Competenza operativa b1: Catalogare supporti d'informazione, dati e documenti		
I gestori dell'informazione e della documentazione catalogano supporti d'informazione fisici e digitali, dati e documenti sotto il profilo dei contenuti (inclusa soggettazione). Nel quadro della catalogazione formale riprendono o compilano metadati. Essi creano dei link da supporti d'informazione, dati e documenti a unità documentarie o collezioni affini.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b1.az1 Essi catalogano supporti d'informazione, dati e documenti sotto il profilo formale e dei contenuti e provvedono alla loro classificazione, indicizzazione o soggettazione. (C3)	b1.sp1a Essi descrivono i sistemi di classificazione e gli standard di catalogazione. (C2) b1.sp1b Essi esaminano l'uso e le differenze dei vari sistemi di classificazione e standard di catalogazione. (C3)	b1.ci1a Essi registrano e completano i metadati secondo gli standard e le norme vigenti in un sistema di catalogazione bibliotecaria di uso corrente. (C3) b1.ci1b Essi registrano e completano i metadati secondo gli standard e le norme vigenti in un sistema di catalogazione archivistica di uso corrente. (C3)

		b1.ci1c Essi controllano la completezza delle informazioni e compilano i relativi metadati. (C3)
b1.az2 Dopo un'analisi comparativa con altre piattaforme pubblicamente accessibili, essi registrano e completano i metadati secondo le norme vigenti o conformemente ad altre convenzioni e regolamenti adottati dall'azienda. (C4)		b1.ci2 Essi analizzano l'evoluzione dei metodi, dei sistemi e degli standard di catalogazione. (C4)
b1.az3 Essi applicano le disposizioni legali. (C3)	b1.sp3a Essi descrivono le disposizioni in materia di diritto d'autore, protezione dei dati, termini di protezione e diritti di utilizzazione. (C2) b1.sp3b Essi illustrano le disposizioni in materia di protezione dell'infanzia e della gioventù dai rischi dei media. (C2)	b1.ci3 Essi catalogano supporti d'informazione analogici e digitali conformemente agli standard dei centri ABD nelle regioni linguistiche. (C3)

<p>Competenza operativa b2: Gestire banche dati, interfacce e repository conformemente alle direttive aziendali</p> <p>I gestori dell'informazione e della documentazione creano nuovi conti utente con diritti d'accesso alle banche dati e ai repository desiderati. Essi elaborano i repository in vista dell'archiviazione digitale di documenti. Per quanto riguarda la gestione dei dati, essi si attengono agli standard, agli schemi e alle ontologie nazionali e internazionali. Per garantire un'elevata consistenza dei risultati, provvedono alla revisione dei dati e delle banche dati. Inoltre convertono dati e li preparano in vista di migrazioni.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b2.az1 Essi creano nuovi conti utente con diritti d'accesso a banche dati e repository. (C3)	b2.sp1a Essi descrivono banche dati e repository. (C2) b2.sp1b Essi spiegano i procedimenti di trasmissione e migrazione. (C2)	
b2.az2 Essi elaborano i repository in vista dell'archiviazione digitale di documenti conformemente alle disposizioni legali. (C3)		

<p>b2.az3 Essi applicano standard internazionali, dati di autorità, schemi e ontologie nel quadro di linked data e standard nazionali nel quadro della gestione di dati. (C3)</p>	<p>b2.sp3 Essi spiegano standard, schemi e ontologie nel quadro di linked data e standard nazionali nel quadro della gestione di dati. (C2)</p>	<p>b2.ci3a Essi condividono ed elaborano attivamente dati e imparano a conoscere in maniera approfondita il funzionamento, la struttura e lo scopo di una piattaforma online. (C4)</p> <p>b2.ci3b Essi utilizzano e rielaborano i dati di una piattaforma online messi a disposizione dai detentori di tali dati. (C4)</p>
<p>b2.az4 Per garantire un'elevata consistenza dei risultati, provvedono alla revisione dei dati e delle banche dati. (C3)</p>		<p>b2.ci4 Essi programmano codici semplici per la revisione dei dati. (C3)</p>
<p>b2.az5 Essi convertono dati e file. (C3)</p>		

<p>Competenza operativa b3: Pubblicare dati online conformemente alle direttive aziendali</p> <p>I gestori dell'informazione e della documentazione pubblicano lavori, informazioni o collezioni della propria azienda o di terzi sul sito Internet dell'azienda, su piattaforme online, in banche dati o sui social media. Dopo aggiornamenti o modifiche al sistema, testano la funzionalità, le funzioni di ricerca e la qualità dei dati. Essi predispongono i contenuti per i motori di ricerca prestando attenzione a facilitare l'uso del web. Inoltre consigliano e aiutano gli utenti a inserire ed eseguire un upload di dati e forniscono informazioni in materia di open data, open access e open educational resources e sulle relative possibilità di pubblicazione.</p>		
<p>Obiettivi di valutazione dell'azienda</p>	<p>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</p>	<p>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</p>
<p>b3.az1 Essi pubblicano lavori, informazioni o collezioni della propria azienda o di terzi su diverse piattaforme conformemente alle disposizioni legali. (C3)</p>	<p>b3.sp1a Essi descrivono tipologie di pubblicazioni e formati di file su diverse piattaforme. (C2)</p> <p>b3.sp1b Essi verificano che il riutilizzo di materiali su piattaforme rispetti le disposizioni legali. (C3)</p> <p>b3.sp1c Essi pubblicano e gestiscono contenuti su diverse piattaforme scegliendo le tipologie di pubblicazione e i formati più opportuni. (C3)</p> <p>b3.sp1d Essi illustrano le possibilità tecniche per condividere in sicurezza informazioni sensibili. (C2)</p>	<p>b3.ci1 Essi illustrano tendenze e sviluppi futuri indotti dalle tecnologie digitali. (C3)</p>

b3.az2 Essi controllano l'attualità di contenuti e istruzioni e, all'occorrenza, provvedono ad adeguamenti. (C4)	b3.sp2 Essi applicano principi e tecniche per migliorare la facilità d'uso e l'esperienza degli utenti nel web. (C3)	
b3.az3 Dopo aggiornamenti o modifiche al sistema, testano la funzionalità, le funzioni di ricerca e la qualità dei dati per individuare eventuali problemi di funzionamento. (C4)	b3.sp3 Essi descrivono problemi di funzionamento nell'elaborazione dei dati. (C2)	
b3.az4 Essi gestiscono e aggiornano il sito Internet della propria azienda. (C5)	b3.sp4 Essi creano un sito Internet semplice seguendo i principi di base del web design. (C4)	b3.ci4 Essi predispongono i contenuti per i motori di ricerca. (C4)
b3.az5 Essi gestiscono contenuti e contributi sui social media. (C3)	b3.sp5 Essi elaborano contenuti e contributi sui social media e su altre piattaforme. (C3)	
b3.az6 Essi informano gli utenti in materia di open data, open access e OER (open educational resources) e sulle relative possibilità di pubblicazione appropriati al gruppo target. (C3)	b3.sp6 Essi descrivono gli open data, l'open access e le OER (open educational resources). (C2)	

Campo di competenze operative c: Conservazione, archiviazione ed eliminazione o scarto di supporti d'informazione, dati e documenti		
Competenza operativa c1: Conservare supporti d'informazione, dati e documenti dell'istituzione		
I gestori della documentazione e dell'informazione preparano supporti d'informazione fisici e digitali, dati e documenti in vista dell'archiviazione. Essi conferiscono una struttura o un ordine adeguato ai dati, digitalizzano supporti d'informazione e documenti analogici in un formato appropriato, archiviano i supporti fisici conformemente al sistema di archiviazione in uso e, inoltre, immagazzinano, contrassegnano e salvano informazioni e supporti d'informazione.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c1.az1 Essi digitalizzano media e documenti analogici. (C3)		
c1.az2 Essi archiviano supporti d'informazione fisici conformemente alle direttive aziendali. (C3)	c1.sp2 Essi descrivono i sistemi di archiviazione e le relative procedure. (C2)	

<p>c1.az3 Essi immagazzinano, contrassegnano e salvano informazioni e i relativi supporti. (C3)</p>	<p>c1.sp3a Essi spiegano gli effetti di determinate azioni sulla durata di vita dei supporti d'informazione. (C2)</p> <p>c1.sp3b Essi spiegano i principi di base dell'archiviazione digitale a lungo termine. (C2)</p> <p>c1.sp3c Essi spiegano il salvataggio a lungo termine di informazioni tratte dal web e l'archiviazione di pagine Internet. (C2)</p>	
---	---	--

<p>Competenza operativa c2: Controllare l'attualità, la leggibilità e la funzionalità nonché la completezza e l'integrità dei supporti d'informazione, dei dati e dei documenti dell'istituzione</p> <p>I gestori dell'informazione e della documentazione verificano che vengano rispettate le direttive di archiviazione aziendali per supporti d'informazione, dati e documenti. Essi controllano l'attualità, la leggibilità, la funzionalità, la completezza e l'integrità dei supporti d'informazione, dei dati e dei documenti dell'istituzione. In caso di perdita o danni ai suddetti materiali, attivano le apposite procedure per la riparazione o sostituzione.</p>		
<p>Obiettivi di valutazione dell'azienda</p>	<p>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</p>	<p>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</p>
<p>c2.az1 Essi controllano il rispetto delle direttive di archiviazione aziendali (inclusi termini di protezione e controllo dell'autenticità e dell'integrità) per supporti d'informazione, dati e documenti. (C4)</p>	<p>c2.sp1 Essi spiegano le condizioni di archiviazione e i requisiti di sistema ottimali. (C2)</p>	
<p>c2.az2 Essi controllano la leggibilità e la funzionalità di supporti d'informazione, dati e documenti. (C4)</p>	<p>c2.sp2a Essi descrivono le tipologie di danni a supporti d'informazione, dati e documenti. (C2)</p> <p>c2.sp2b Essi descrivono le misure per prevenire danni, conservare e restaurare supporti d'informazione, dati e documenti. (C2)</p>	
<p>c2.az3 Essi controllano se i documenti fisici presentano danni dovuti a microorganismi, animali o agenti chimici. (C3)</p>		

c2.az4 Essi controllano la completezza, l'integrità e l'autenticità dei fondi e segnalano eventuali divergenze. (C3)		
c2.az5 In caso di materiali danneggiati, essi attivano le procedure di riparazione, riordinazione o scarto. (C3)	c2.sp3 Essi spiegano i criteri per un incarico di riparazione, la riordinazione o lo scarto di materiali danneggiati. (C2)	

<p>Competenza operativa c3: Scartare o eliminare supporti d'informazione, dati e documenti dell'istituzione non reputati degni di essere archiviati</p> <p>I gestori dell'informazione e della documentazione rimuovono supporti d'informazione, dati e documenti non reputati degni di essere archiviati nei loro fondi. Essi scartano, eliminano e smaltiscono supporti d'informazione, dati e documenti nel rispetto delle disposizioni legali, della protezione dei dati e della protezione dell'ambiente. Inoltre cancellano metadati dalle banche dati.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c3.az1 Essi scartano, cancellano e smaltiscono supporti d'informazione, dati e documenti conformemente alle disposizioni legali. (C3)	c3.sp1 Essi spiegano le basi legali per l'archiviazione e lo scarto (legge sull'archiviazione). (C2)	c3.ci1 Essi scartano, cancellano e smaltiscono supporti d'informazione, dati e documenti conformemente alle disposizioni legali o li trasmettono all'archivio finale. (C3)
c3.az2 Per le operazioni di smaltimento applicano le disposizioni legali in materia di protezione dei dati e protezione dell'ambiente. (C3)	c3.sp2 Essi descrivono le misure per lo smaltimento di supporti d'informazione, dati e documenti nel rispetto della protezione dei dati e della protezione dell'ambiente. (C2)	c3.ci2 Essi illustrano gli obiettivi e gli sforzi dei centri ABD e delle relative associazioni di categoria in favore della sostenibilità. (C2)

<p>Campo di competenze operative d: Trasmissione di informazioni e competenze</p> <p>Competenza operativa d1: Consigliare e istruire gli utenti su come consultare le collezioni dell'istituzione e di organizzazioni partner esterne</p> <p>I gestori dell'informazione e della documentazione iscrivono nuovi utenti e li aiutano nella ricerca, nel prestito e nella restituzione di supporti d'informazione, dati e documenti. Essi forniscono informazioni di base agli utenti su come eseguire una ricerca, illustrano l'utilizzo di apparecchi dell'azienda, controllano i termini di protezione in ambito archivistico e, al momento della restituzione, controllano la funzionalità e la completezza di supporti d'informazione, dati e documenti. In caso di danni o smarrimento, conducono colloqui con gli utenti per trovare una soluzione.</p>
--

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d1.az1 Essi informano i nuovi utenti in merito alle modalità di iscrizione, ai relativi diritti e doveri e alle tariffe dell'azienda. (C3)	d1.sp1 Essi spiegano a quali aspetti prestare attenzione durante l'iscrizione e illustrano le modalità di fruizione. (C2)	
d1.az2 Essi eseguono la registrazione di nuovi utenti o aiutano questi ultimi a registrarsi. (C3)		
d1.az3 Essi trattano e aggiornano i dati personali degli utenti nel rispetto della confidenzialità e delle disposizioni legali. (C3)		
d1.az4 Essi rispondono a domande degli utenti in forma orale e scritta nella prima lingua regionale e in un'altra lingua nazionale (livello A2) o in inglese (livello B1). (C3)	d1.sp4a Nei contatti con gli utenti, applicano diverse tecniche di comunicazione e di formulazione delle domande nella prima lingua regionale e in un'altra lingua nazionale (livello A2) o in inglese (livello B1). (C3) d1.sp4b Essi impiegano la terminologia professionale nella prima lingua regionale e in un'altra lingua nazionale (livello A2) o in inglese (livello B1). (C3)	
d1.az5 Essi forniscono informazioni di base agli utenti in materia di ricerca, fruizione, prestito e restituzione di supporti d'informazione, dati e documenti e comunicano in maniera adeguata alle esigenze specifiche delle diverse categorie di utenti. (C5)	d1.sp5 Essi forniscono una panoramica del settore dell'informazione e della documentazione in Svizzera e sul profilo delle rispettive collezioni. (C2)	
d1.az6 Essi aiutano gli utenti a circoscrivere il tema della loro ricerca. (C3)	d1.sp6 Essi utilizzano in modo adeguato la terminologia specifica della storia e della sistematica della cultura, della letteratura e della scienza. (C3)	
d1.az7 Essi controllano i termini di protezione in ambito archivistico e altre disposizioni legali e informano gli utenti al riguardo. (C3)		

d1.az8 Essi eseguono le procedure di prestito e restituzione di supporti d'informazione, dati e documenti. (C3)		
d1.az9 Essi si occupano della gestione dei richiami. (C3)		
d1.az10 Nei colloqui con gli utenti riguardanti reclami e altre questioni, condotti nella prima lingua regionale e in un'altra lingua nazionale (livello A2) o in inglese (livello B1).), si dimostrano cordiali e determinati a trovare una soluzione. (C4)	d1.sp10a Nei contatti con gli utenti, applicano diverse tecniche di comunicazione e di formulazione delle domande nella prima lingua regionale e in un'altra lingua nazionale (livello A2) o in inglese (livello B1). (C3) d1.sp10b Essi impiegano la terminologia professionale in nella prima lingua regionale e in un'altra lingua nazionale (livello A2) o in inglese (livello B1). (C3)	d1.ci10a Essi conducono colloqui complessi con gli utenti dimostrandosi determinati a trovare una soluzione. (C4) d1.ci10b Essi applicano strategie per la soluzione di conflitti. (C4)
d1.az11 Essi hanno dimestichezza con la pluralità culturale e sociale e operano conformemente all'etica professionale e aziendale. (C5)	d1.sp11a Essi spiegano i principi fondamentali dell'etica professionale in nella prima lingua regionale e in un'altra lingua nazionale (livello A2) et in inglese (livello B1). (C2) d1.sp11b Essi spiegano le misure delle istituzioni per promuovere la pluralità sociale. (C2)	d1.ci11 Nel rapporto con gli utenti, applicano i principi aziendali e di etica professionale. (C4)
d1.az12 Essi si interrogano sulla loro condotta professionale e ne desumono misure di miglioramento. (C4)		
d1.az13 Essi provvedono alla tenuta della cassa. (C3)		

Competenza operativa d2: Istruire gli utenti su come utilizzare i software, l'infrastruttura e altri servizi dell'istituzione

I gestori dell'informazione e della documentazione spiegano agli utenti come utilizzare le risorse informatiche, le infrastrutture e gli altri servizi dell'istituzione. In caso di problemi, prestano un supporto di primo livello tenendo conto delle esigenze degli utenti. Essi realizzano istruzioni, guide e tutorial semplici per la fruizione di apparecchi e servizi o tengono brevi corsi di formazione. Oltre a servirsi dei programmi di uso comune e a istruire gli utenti sul loro utilizzo, sono a disposizione degli utenti per eventuali domande.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>d2.az1 Essi consigliano gli utenti in merito alla selezione e all'utilizzo di informazioni, supporti d'informazione, apparecchi, risorse o programmi. (C4)</p>	<p>d2.sp1a Essi utilizzano nuovi servizi e infrastrutture. (C3)</p> <p>d2.sp1b Essi illustrano il ruolo delle aziende I+D per quanto concerne la libertà di informazione, la possibilità di informarsi in maniera indipendente, l'accesso all'informazione e l'etica professionale. (C2)</p> <p>d2.sp1c Essi spiegano il significato della censura e le sue conseguenze sulla società e le biblioteche. (C2)</p>	<p>d2.ci1 Essi illustrano gli sviluppi attuali nell'ambito dei terminali e dei programmi per gli utenti. (C2)</p>
<p>d2.az2 Essi utilizzano i dispositivi e i software in uso nell'azienda. (C3)</p>	<p>d2.sp2a Essi illustrano la storia di Internet e del web e la loro influenza sulla cultura dell'informazione e sulle modalità di comunicazione odierne. (C2)</p> <p>d2.sp2b Essi spiegano l'evoluzione dei più importanti supporti d'informazione nel corso della storia. (C2)</p>	
<p>d2.az3 Essi prestano un supporto informatico di primo livello. (C3)</p>		<p>d2.ci3 Essi prestano un supporto informatico di primo livello per i problemi più comuni. (C3)</p>
<p>d2.az4 In caso di problemi, si rivolgono al servizio di assistenza o mettono in contatto gli utenti con quest'ultimo. (C3)</p>		
<p>d2.az5 Essi creano materiali e presentazioni per formazioni e corsi nel rispetto del corporate design e delle prescrizioni in materia di diritto d'autore e protezione dei dati. (C4)</p>	<p>d2.sp5a Essi creano materiali e presentazioni a scopi formativi adatti alle esigenze dei destinatari. (C3)</p> <p>d2.sp5b Essi analizzano i materiali per formazioni e presentazioni e li modificano in base alle tendenze attuali. (C4)</p>	
<p>d2.az6 Essi tengono formazioni brevi</p>		

per l'utilizzo di apparecchi, programmi e servizi. (C3)		
d2.az7 Essi elaborano, nella prima lingua regionale e in un'altra lingua nazionale (livello A2) o in inglese (livello B1). (K3)), istruzioni, guide e tutorial per l'utilizzo di apparecchi e servizi in forma analogica e digitale. (C4)	d2.sp7a Essi elaborano istruzioni, guide e tutorial per l'utilizzo di apparecchi e servizi prestando attenzione alle esigenze degli utenti. (C4) d2.sp7b Essi elaborano istruzioni, guide e tutorial semplici per l'utilizzo di apparecchi nella prima lingua regionale e in un'altra lingua nazionale (livello A2) o in inglese (livello B1). (K3). (C3)	
d2.az8 Essi analizzano i riscontri di collaboratori e utenti e ne desumono misure di miglioramento. (C4)		

Competenza operativa d3: Coadiuvare le attività di pubbliche relazioni dell'azienda		
I gestori dell'informazione e della documentazione organizzano manifestazioni per offrire proposte accattivanti e variegata a vari gruppi di destinatari, tenendo conto della strategia di comunicazione, dell'infrastruttura e delle risorse della propria azienda. Essi concepiscono materiali pubblicitari conformi al corporate design e alla corporate identity e partecipano all'allestimento degli spazi. Inoltre analizzano le manifestazioni e traggono conclusioni adeguate dai relativi risultati.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d3.az1 Essi realizzano allestimenti accattivanti degli spazi in base a un determinato tema o a seconda degli eventi e della stagione. (C4)	d3.sp1 Essi concepiscono allestimenti degli spazi in base a un determinato tema o alla stagione. (C4)	
d3.az2 Essi scelgono i canali di comunicazione in base al gruppo di destinatari e alla strategia di comunicazione aziendale. (C4)	d3.sp2 Essi illustrano le opzioni per condividere informazioni e i relativi vantaggi e svantaggi. (C4)	
d3.az3 Essi concepiscono materiali pubblicitari e informativi conformi al corporate design e alla corporate identity in collaborazione con il settore comunicazione e marketing. (C4)	d3.sp3 Essi presentano strategie di marketing nell'ambito delle pubbliche relazioni. (C3)	d3.ci3 Essi creano materiali pubblicitari e informativi per diversi canali in base alle strategie di comunicazione correnti. (C4)
d3.az4 Essi creano il design e il piano		d3.ci4a Essi concepiscono nuove idee

di svolgimento (copione) di una manifestazione e organizzano le necessarie infrastrutture e risorse. (C4)		per manifestazioni e proposte secondo gli sviluppi e le tendenze più recenti. (C4) d3.ci4b Essi pianificano manifestazioni attenendosi alle direttive e alle condizioni quadro dei committenti e prestando attenzione alle esigenze dei gruppi di destinatari. (C4)
d3.az5 Essi organizzano e animano manifestazioni per diversi gruppi di destinatari. (C4)	d3.sp5 Essi raffigurano manifestazioni e proposte in forma grafica, dall'idea alla realizzazione. (C4)	
d3.az6 Essi documentano i risultati di una manifestazione in forma adeguata. (C3)		
d3.az7 Essi redigono e rielaborano sondaggi, questionari, moduli e quiz. (C4)	d3.sp7 Essi redigono moduli di feedback. (C3)	
d3.az8 Essi analizzano statistiche e moduli di feedback e ne desumono possibili migliorie. (C4)	d3.sp8a Essi raffigurano statistiche in forma grafica. (C3) d3.sp8b Essi interpretano statistiche. (C4) d3.sp8c Essi concepiscono possibili misure migliorative sulla base di analisi statistiche e feedback. (C4)	
d3.az9 Essi rappresentano la loro azienda e i relativi valori verso l'interno e verso l'esterno. (C3)	d3.sp9a Essi designano i nomi delle associazioni I+D nazionali e internazionali. (C1) d3.sp9b Essi illustrano i principali sviluppi e l'influenza esercitata da biblioteche, archivi e centri di documentazione nel corso della storia. (C2)	

Campo di competenze operative e: Ricerca di informazioni

Competenza operativa e1: Chiarire le esigenze degli utenti sulla base della richiesta di ricerca

<p>I gestori dell'informazione e della documentazione evadono richieste di ricerca attraverso diversi canali di comunicazione. Essi circoscrivono l'incarico mediante domande mirate e si informano sul tipo di supporto d'informazione, il periodo, l'entità, la complessità, i costi, la lingua, le modalità di trasmissione e lo scopo dell'incarico; in seguito controllano le principali indicazioni formali relative all'incarico. Inoltre evadono richieste riguardanti documenti non disponibili in azienda.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
e1.az1 Essi evadono domande di ricerca attraverso diversi canali di comunicazione. (C3)	e1.sp1 Essi chiariscono quali sono tutte le informazioni necessarie per poter evadere una domanda di ricerca. (C2)	
e1.az2 Essi comunicano con gli utenti attraverso diversi canali di comunicazione nella rispettiva lingua nazionale. (C3)		
e1.az3 Essi precisano il contenuto della ricerca mediante richieste di chiarimento. (C3)	e1.sp3 Essi applicano tecniche di reference per circoscrivere il contenuto della ricerca. (C3)	
e1.az4 Insieme agli utenti chiariscono il tipo di supporto d'informazione, il periodo, l'entità, la complessità, la disponibilità ad assumersi dei costi, la lingua, il termine di consegna, le modalità di trasmissione e lo scopo dell'incarico. (C3)	e1.sp4a Essi utilizzano strumenti, risorse di ricerca e operatori di ricerca per eseguire ricerche volte a soddisfare richieste dell'utenza generiche e specifiche al contesto aziendale in cui operano. (C3) e1.sp4b Essi applicano le parole chiave adatte per i diversi temi di ricerca. (C3)	
e1.az5 Essi controllano le principali indicazioni formali relative alla richiesta. (C3)		
e1.az6 Essi evadono richieste per supporti d'informazione, dati e documenti non disponibili nell'azienda e valutano l'opportunità di un prestito interbibliotecario o di un acquisto. (C3)		
e1.az7 Essi indirizzano gli utenti verso i servizi online e offline più appropriati. (C3)		

Competenza operativa e2: Ricercare le informazioni in base all'incarico ricevuto		
<p>I gestori dell'informazione e della documentazione si fanno un'idea di massima sul tema. Essi ricercano informazioni in diverse banche dati, piattaforme online, fonti elettroniche e analogiche e nei fondi analogici. Inoltre controllano che le informazioni ricercate provengano da fonti attendibili e tengono conto dei costi e del budget.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>e2.az1 Dopo aver identificato l'ambito disciplinare della ricerca, abbozzano una panoramica imparziale sul tema ed elaborano un elenco di parole chiave concrete e pertinenti per la ricerca. (C5)</p>	<p>e2.sp1a Essi spiegano quali sono le istituzioni I+D rilevanti in Svizzera per svolgere ricerche tematiche. (C2)</p> <p>e2.sp1b Essi ascrivono le richieste di ricerca a determinati ambiti tematici. (C2)</p> <p>e2.sp1c Essi analizzano le richieste di ricerca in base al loro contesto culturale, scientifico e sociale per circoscrivere l'incarico di ricerca. (C4)</p> <p>e2.sp1d Essi spiegano quali riviste, banche dati e periodici sono rilevanti per quali ambiti tematici. (C2)</p>	
<p>e2.az2 Essi definiscono la strategia e gli strumenti di ricerca. (C4)</p>	<p>e2.sp2a Essi descrivono strumenti, risorse e operatori di ricerca. (C2)</p> <p>e2.sp2b Per l'evasione di richieste di ricerca si servono di apposite strategie di ricerca. (C3)</p>	
<p>e2.az3 Essi svolgono ricerche all'interno di strumenti di ricerca digitali e fisici. (C3)</p>		
<p>e2.az4 Nelle operazioni di ricerca applicano la corretta sintassi di ricerca. (C3)</p>		
<p>e2.az5 Essi identificano e svolgono ricerche su autori e fonti di informazione e ne valutano l'autorevolezza. (C6)</p>	<p>e2.sp5a Essi valutano la qualità, la pertinenza, l'affidabilità, l'autorevolezza e l'utilizzabilità delle fonti (analogiche e digitali), degli autori e delle informazioni. (C6)</p>	

	<p>e2.sp5b Essi distinguono tra fonti di informazione serie e neutrali e informazioni non attendibili, alterate o superate. (C6)</p> <p>e2.sp5c Essi analizzano e valutano la qualità, l'affidabilità e l'autenticità di informazioni visive (immagini, film, video su Internet), informazioni scritte, notizie e informazioni tratte dai social media. (C6)</p> <p>e2.sp5d Essi distinguono i fatti dalle opinioni e l'oggettività dalla parzialità. (C4)</p> <p>e2.sp5e Essi spiegano l'influenza delle fake news sulla popolazione. (C2)</p>	
<p>e2.az6 Essi valutano se le informazioni trovate provengono da fonti accertate. (C6)</p>	<p>e2.sp6 Essi spiegano la provenienza e i diritti di utilizzazione di fonti analogiche e digitali. (C2)</p>	<p>e2.ci6 Essi svolgono ricerche in ambito archivistico. (C4)</p>
<p>e2.az7 Essi lavorano prestando attenzione al tempo a disposizione e ai costi. (C3)</p>		

<p>Competenza operativa e3: Trasmettere i risultati in base all'incarico di ricerca</p> <p>I gestori dell'informazione e della documentazione trasmettono i risultati della ricerca nella forma e nel formato richiesti dagli utenti. Essi informano gli utenti in merito alle disposizioni legali, alle domande di consultazione e alle autorizzazioni necessarie e alla disponibilità dei risultati. Se esistono altre fonti di informazione, essi lo comunicano agli utenti.</p>		
<p>Obiettivi di valutazione dell'azienda</p>	<p>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</p>	<p>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</p>
<p>e3.az1 Essi trasmettono i risultati della ricerca entro il termine stabilito, nella forma e nel formato richiesti e in maniera adeguata ai destinatari. (C3)</p>	<p>e3.sp1 Essi stilano un protocollo di ricerca. (C3)</p>	
<p>e3.az2 Essi informano gli utenti in merito alle disposizioni legali, alle domande di consultazione e alle autorizzazioni necessarie nella rispettiva lingua nazionale. (C3)</p>		

<p>e3.az3 Essi informano gli utenti sulla disponibilità dei risultati. (C3)</p>		
<p>e3.az4 Essi informano all'occorrenza gli utenti su altri servizi e possibilità di ricerca. (C3)</p>		
<p>e3.az5 Essi giustificano la selezione dei risultati e l'esito della ricerca. (C5)</p>	<p>e3.sp5a Essi giustificano e presentano i risultati selezionati. (C5)</p> <p>e3.sp5b Essi spiegano i software di gestione bibliografica. (C2)</p> <p>e3.sp5c Essi citano le fonti secondo diverse norme internazionali. (C3)</p>	
<p>e3.az6 Essi archiviano l'incarico di ricerca e i relativi risultati. (C3)</p>		

Elaborazione

Il piano di formazione è stato elaborato dalla competente organizzazione del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del 5 luglio 2021 sulla formazione professionale di base di Gestrice/Gestore dell'informazione e della documentazione con attestato federale di capacità (AFC).

Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

Berna, 21 maggio 2021

Delegazione alla formazione I+D

Il presidente

Il direttore

Rudolf Mumenthaler

Sven Sievi

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, 5 luglio 2021

Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione

Rémy Hübschi

Vice direttore, Capodivisione Formazione professionale e continua

Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base di Gestrice/Gestore dell'informazione e della documentazione	<i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (www.bvz.admin.ch > Professioni A-Z) <i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (www.pubblicazionifederali.admin.ch)
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base di Gestrice/Gestore dell'informazione e della documentazione	Delegazione alla formazione I+D (www.formazione-id.ch)
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso allegato	
Documentazione dell'apprendimento (Konvink)	
Rapporto di formazione (Konvink)	
Piano di studio per le scuole professionali	
Programma di formazione per i corsi interaziendali	

Allegato 2: Elenco delle professioni affini

Professioni affini ai sensi dell'articolo 10 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base Gestrice dell'informazione e della documentazione / Gestore dell'informazione e della documentazione (AFC).

- Libraio/a AFC
- Impiegato/a di commercio AFC
- Mediamatico/a AFC

Allegato 3: Cooperazione tra i luoghi di formazione - ripartizione delle competenze operative tra gli anni di formazione

	1° anno			2° anno			3° anno		
	Azienda	Scuola	CI	Azienda	Scuola	CI	Azienda	Scuola	CI
a Selezione, presa a carico e controllo di supporti d'informazione, dati e documenti									
a1: Preparare, valutare, selezionare supporti d'informazione, dati e documenti e controllare la qualità dei rispettivi contenuti		■	■	■	■		■		■
a2: Prendere a carico supporti d'informazione, dati e documenti in archivio, in biblioteca o in un centro di documentazione	■	■		■	■		■		
a3: Controllare la qualità fisica e digitale di supporti d'informazione, dati e documenti	■	■		■	■		■		
b Gestione di dati e metadati									
b1: Catalogare supporti d'informazione, dati e documenti	■	■	■	■			■		
b2: Gestire banche dati, interfacce e repository conformemente alle direttive aziendali		■		■			■	■	■
b3: Pubblicare dati online conformemente alle direttive aziendali				■			■	■	■
c Conservazione, archiviazione ed eliminazione o scarto di supporti d'informazione, dati e documenti									
c1: Conservare supporti d'informazione, dati e documenti dell'istituzione	■	■		■	■				
c2: Controllare l'attualità, la leggibilità e la funzionalità nonché la completezza e l'integrità dei supporti d'informazione, dei dati e dei documenti dell'istituzione	■			■	■		■		
c3: Scartare o eliminare supporti d'informazione, dati e documenti dell'istituzione non reputati degni di essere archiviati	■	■	■	■					■
d Trasmissione di informazioni e competenze									
d1: Consigliare e istruire gli utenti su come consultare le collezioni dell'istituzione e di organizzazioni partner esterne	■	■		■	■	■	■	■	
d2: Istruire gli utenti su come utilizzare i software, l'infrastruttura e altri servizi dell'istituzione		■		■	■	■	■	■	■
d3: Coadiuvare le attività di pubbliche relazioni dell'azienda		■		■		■	■		
e Ricerca di informazioni									
e1: Chiarire le esigenze degli utenti sulla base della richiesta di ricerca				■	■		■	■	
e2: Ricercare le informazioni in base all'incarico ricevuto	■	■	■	■	■		■	■	
e3: Trasmettere i risultati in base all'incarico di ricerca	■	■		■	■		■	■	

Leggenda

■ Azienda ■ Scuola ■ CI

Glossario (* vedi *Lessico della formazione professionale, 3ª edizione rivista e aggiornata 2013, CSFO, Berna, www.less.formazione-prof.ch*)

Azienda di tirocinio*

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda di tirocinio è un'azienda di produzione o di servizi in cui avviene la formazione pratica professionale. A tale scopo le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

Campo di qualificazione*

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono tre campi di qualificazione: lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale.

- **Lavoro pratico:** esistono due tipi di lavoro pratico: il lavoro pratico individuale (LPI) e il lavoro pratico prestabilito (LPP).
- **Conoscenze professionali:** l'esame delle conoscenze professionali è la parte teorica/scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto o a un esame scritto e orale. In casi motivati l'insegnamento e l'esame della cultura generale possono essere integrati nelle conoscenze professionali.
- **Cultura generale:** a questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006³ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente alle conoscenze professionali.

Campo di competenze operative

I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione (Commissione SP&Q)

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale.

La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr.

Competenza operativa

La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

Corso interaziendale (CI)*

I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

Documentazione dell'apprendimento*

La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione menzionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in formazione.

Insegnamento delle conoscenze professionali

Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o

³ RS 412.101.241

di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

Lavoro pratico individuale (LPI)

Il LPI è una delle due opzioni di verifica delle competenze acquisite nel campo di qualificazione «lavoro pratico». L'esame si svolge nell'azienda di tirocinio sulla base di un mandato aziendale. Il LPI è disciplinato per ogni professione dalle «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale».

Lavoro pratico prestabilito (LPP)*

Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale e viene controllato dai periti d'esame durante tutto lo svolgimento del lavoro. Per tutte le persone in formazione valgono le opzioni d'esame e la durata d'esame prevista dall'ordinanza in materia di formazione.

Luoghi di formazione*

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

Obiettivi di valutazione

Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende di tirocinio, scuole professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base

Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali).

Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor)

Ogni ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'oml chiede alla SEFRI di emanare un'ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI

Organizzazione del mondo del lavoro (oml)*

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti, nonché gli operatori della formazione professionale. L'oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

Partenariato*

La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di tirocinio.

Persona in formazione*

È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

Piano di formazione

Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'oml nazionale. Il piano di formazione viene elaborato e firmato dalla/e oml.

Procedura di qualificazione (PQ)*

L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base.

Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni Paese sviluppa un proprio Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

Quadro nazionale per la formazione professionale (QNQ formazione professionale)

Scopo del Quadro nazionale delle qualifiche è garantire la trasparenza e la comparabilità dei titoli della formazione professionale a livello nazionale e internazionale e promuovere in questo modo la mobilità sul mercato del lavoro. Il Quadro delle qualifiche prevede otto livelli, ognuno dei quali include le tre categorie di valutazione «conoscenze», «abilità» e «competenze». Ogni titolo della formazione professionale di base è accompagnato da un supplemento standard al certificato.

Rapporto di formazione*

Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

Responsabili della formazione professionale*

Con il termine «responsabili della formazione professionale» si intendono tutti gli specialisti che durante la formazione professionale di base impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende di tirocinio, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)

In collaborazione con i partner (Cantoni e oml), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI inoltre provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.

Allegato 4: Glossario specifico per la professione

Assistenza informatica di primo livello

Il compito dell'assistenza o supporto di primo livello è di registrare e classificare i problemi segnalati e di tentare immediatamente di ripristinare il più rapidamente possibile il servizio informatico malfunzionante. Se non è possibile trovare una soluzione, il supporto informatico di primo livello affida il caso a gruppi di tecnici specializzati (assistenza di secondo livello). Il supporto di primo livello si occupa anche delle richieste di manutenzione e informa gli utenti a intervalli regolari sullo stato della pratica.

Corporate Design

Il Corporate Design riguarda l'immagine dell'azienda in ogni suo aspetto, dalla veste grafica, dal logo, dai biglietti da visita e dalla carta intestata alla presenza nei media elettronici (p. es. pagina Internet dell'azienda) fino alla veste architettonica e cromatica della sede e degli spazi commerciali dell'azienda o addirittura alle divise dei collaboratori. In questo modo l'azienda intende apparire come un'unità sia verso l'interno che verso l'esterno.

Corporate Identity

Per Corporate Identity si intende una strategia complessa volta a coordinare tutte le attività aziendali sotto il profilo formale e dei contenuti, in modo da conferire un'identità inconfondibile all'azienda e rendere più accattivanti i servizi da essa forniti.

Open Access

Con Open Access si intende l'accesso online gratuito, immediato e illimitato alla ricerca digitale e alle pubblicazioni scientifiche.

Open Data

Gli Open Data (dati aperti) sono dati facilmente e liberamente accessibili, utilizzabili e condivisibili da chiunque. Queste caratteristiche derivano sia dalla licenza che dal formato in cui i dati sono messi a disposizione.

REA (risorse educative aperte)

Per risorse educative aperte (Open Educational Resources, OER) si intendono materiali digitalizzati offerti gratuitamente e liberamente a docenti, studenti e autodidatti affinché possano essere utilizzati e riutilizzati per l'insegnamento, l'apprendimento e la ricerca. Le REA includono contenuti didattici e strumenti software per sviluppare, utilizzare e distribuire contenuti nonché risorse di implementazione come licenze aperte.

Records management

Il records management (gestione documentale) costituisce l'insieme delle operazioni necessarie per controllare sistematicamente la creazione, la distribuzione, l'utilizzazione e l'eliminazione di informazioni conservate come prove di attività e transazioni.

Social media

L'espressione social media (reti sociali) designa le diverse forme di comunicazione online utilizzate dalle persone per creare reti e comunità finalizzate alla condivisione di informazione, idee, messaggi e altri contenuti (p. es. video).

Web design

Con web design si intende il processo di sviluppo di un sito Internet che si concentra su fattori estetici quali la veste grafica, l'interfaccia utente e altri elementi visivi per rendere la navigazione più semplice e accattivante.